



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDM2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

ELABORAT
Responsabil sistem de management

Vibrașco D.

VERIFICAT și APROBAT

Director

Mihail Munteanu
Mihail MUNTEANU
L.S.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT

COD: MSM – MAGDA



Digitally signed by Munteanu Mihail
Date: 2023.06.05 12:34:49 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

(Conform cu cerințele standardului

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018)

Original
Copie controlată
Copie necontrolată

Exemplar Nr. 01



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML00000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

Cuprins

Nr.	Denumirea capitolului	Pagina
-	Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare	3
1	Generalități	4
2	Referințe normative	5
3	Termeni și definiții	6
4	Contextul organizației	6
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	6
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	6
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management.....	7
4.4	Sistemul de management și procesele sale.....	8
5	Leadership	8
5.1	Angajament leadership.....	8
5.1.2	Orientarea către client.....	9
5.2	Politică.....	9
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	9
6	Planificare	10
6.1.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	10
6.1.2	Obligații de conformare.....	10
6.2	Obiectivele calității și planificarea realizării lor.....	10
6.3	Planificarea schimbărilor.....	11
6.4	Planificarea SSM.....	11
6.5	Planificarea monitorizarea de mediu.....	11
7	Suport	12
7.1	Resurse.....	12
7.2	Competență.....	15
7.3	Conștientizare.....	15
7.4	Comunicare.....	15
7.5	Informații documentate.....	16
8	Operare	17
8.1	Planificare și control operațional.....	17
8.2	Cerințe pentru servicii.....	18
8.3	Proiectarea și dezvoltarea.....	19
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	19
8.5	Furnizare de servicii.....	20
8.6	Eliberarea serviciilor.....	22
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	22
9	Evaluarea performanței	23
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	23
9.2	Audit intern.....	25
9.3	Analiza efectuată de management.....	26



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

--	--	--	--	--

1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management al calității este o decizie strategică a companiei "MAGDA" SRL (în continuare MAGDA"), care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

Potențialele beneficii pentru organizație:

- capacitatea de a furniza în mod consecvent serviciile care satisfac cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- capacitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Principiile managementului calității sunt:

- orientarea către client;
- leadership;
- angajamentul personalului;
- abordarea pe bază de proces;
- îmbunătățirea;
- luarea deciziilor pe bază de dovezi;
- managementul relațiilor cu părțile interesate.

Abordarea pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunilor dintre ele, astfel încât să se obțină rezultatele intenționate în conformitate cu politica referitoare la calitate și cu direcția strategică, ale organizației. Managementul proceselor și al sistemului în ansamblul său poate fi realizat utilizând ciclul PDCA (metoda de organizare și desfășurare a activităților de management, original din engleză Plan Do Check Act) cu o concentrare generală pe gândirea pe bază de risc care vizează beneficierea de avantaje și oportunități și prevenirea rezultatelor nedorite.

Aplicarea abordării pe bază de proces într-un sistem de management al calității permite:

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- realizarea efectivă a performanței proceselor;
- îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

2. REFERINȚE NORMATIVE

Legea nr.721-XIII din 02.02.96	"Privind calitatea în construcții"
Hotărârea Guvernului nr.285 din 23.05.96	Regulament de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente
Hotărârea Guvernului nr.360 din 25.05.96	cu privire la controlul de Stat al calității în construcții
Hotărârea Guvernului nr.361 din 25.06.96	cu privire la asigurarea calității construcțiilor
Hotărârea Guvernului nr.382 din 24.04.97	Regulament privind urmărirea comportării în exploatare, intervenției în timp și postutilizarea construcțiilor
NCM A 02.02-96	"Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității"
NCM A 03.02-96	"Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții
NCM A 03.03-98	"Sistemul de certificare în construcții. Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții".
NCM A 03.08-96	"Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind Centrul Tehnico-Științific de Cercetare în Construcții"
NCM A 03.02-98	"Sistemul de certificare în construcții. Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții".
NCM A 03.06-96	"Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări".
NCM A 04.02-96	"Metrologie, modulare și toleranțe în construcții. Regulament privind serviciul metrologie".
CP A 08.01.96	Regulament privind organizația principală a serviciului metrologie în construcții". Instrucțiuni de verificare a calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinate la construcții și instalații aferente.
Ordinul DAC nr.65 din 27 mai 1996	Regulamentul cu privire la verificarea execuției lucrărilor de construcții de către responsabilii tehnici atestați
SM SR EN ISO 9000:2016	Sisteme de management al calității. Vocabular
SM SR EN ISO 9001:2015	Sisteme de management al calității. Cerințe
SM SR EN ISO 14001:2016	Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
SM ISO 45001:2018	Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare
SM SR EN ISO 19011:2018	Ghid pentru auditarea sistemelor de management



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SM SR EN ISO 9000:2016.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania „MAGDA” SRL a fost înființată în anul 1992 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 455369 din 17.11.2020 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal nr. 1002600011546. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MSM-4.1)

Compania „MAGDA” este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare. Oferim clienților noștri confortul, experiența și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat, pe prim plan se pune accent pe personalul de specialitate, pentru ai face pe clienți să se simtă mai fericiți, mai siguri în activitățile zilnice dezvoltate de către compania noastră.

Organizația a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management al calității.

Aspectele interne sunt:

- capabilitatea organizației de a satisface cerințele clientului,
- competențele personalului,
- infrastructura din dotare,

Aspectele externe sunt:

- cerințele legale aplicabile,
- cerințele specificate de clienți,
- con competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial asupra capacității organizației de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementate aplicabile, organizația a determinat:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale (clienți, furnizori, autorități);



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

"MAGDA" S.R.L., a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de management integrat calitate-mediu-sso și cerințele acestora - clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației "MAGDA" S.R.L., autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

În acest scop organizația a luat în considerare:

- cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
- aplicarea standardelor naționale și ale sectoarelor industriale;
- conformarea cu cerințele relevante legale și de reglementare;
- deciziile organizației;
- sursele de informare externe relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate.

Părțile interesate sunt:

- asociați – conform Extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice
- responsabili de proces – **numărul de persoane**;
- angajați – **numărul de personal**;
- clienți – persoane fizice și juridice, instituții de stat;
- furnizori – companii furnizoare de materiale de construcții, de echipament de lucru, utilaj;
- autorități de reglementare – Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Agenția de Supraveghere Tehnică, Inspectoratul Ecologic de Stat;
- companii concurente;
- organizațiile din apropiere;
- companii locale de utilități (electricitate, gaze naturale, apă);
- organisme de certificare/de acreditare.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante prin implementarea formularului *Părți interesate*, cod: F-MSM-4.2.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Sistemul de management al calității implementat în organizație se referă la activitatea întreprinderii conform formularului *Domeniul de activitate*, cod: F-MSM-4.3. Domeniul de activitate cuprinde toate activitățile inclusiv codurile CAEN/CAEM aprobate internațional.

Executarea activității funcționează în baza **Statutului "MAGDA" SRL, prezentului manual și conform legislației Republicii Moldova.**



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

4.4. Sistemul de management și procesele sale

În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt identificate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora; sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor.

Procesele externalizate care pot influența calitatea serviciilor se referă la Servicii deservire tehnică auto și Servicii asigurare a compatibilității a stațiilor de lumină, internet, telecomunicații. Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți.

Legătura și interacțiunea dintre procese sunt prezentate în *Schema proceselor, cod: F-MSM-4.4.*

5. LEADERSHIP

5.1.1 Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel și-a luat angajamentul pentru:

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management (vezi *Politica referitoare la Calitate, Cod: F-MSM-5.1*);
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc (vezi procedura de sistem PS-06-01);
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate (vezi procedura de sistem PS-09-01);
- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue,
- susținerea altor roluri de management relevante.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

5.1.2. Orientarea către client

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți, încheierii contractelor și sunt transpuse în cerințe și documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai ale acestora în domeniile implicate.

Îndeplinirea întocmai a cerințelor clienților și a legislației aferente sunt asigurate în scopul creșterii satisfacției clientului și sunt analizate într-un mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

5.2. Politică

Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția sa strategică;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare,
- include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Politica referitoare la calitate este:

- disponibilă și menținută ca informație documentată;
- este comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- este disponibilă părților interesate relevante, după caz.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației prin procedura de sistem Resurse Umane, cod: PS-07-02.

Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că sistemul de management al calității se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța sistemului de management al calității și la oportunitățile de îmbunătățire;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea sistemului de management atunci când sunt



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

planificate și implementate schimbări în sistem.

6. PLANIFICARE

6.1.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate (vezi procedura de sistem PS-06-01) pentru:

- a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților a determinat modul de integrare și implementare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

6.1.2. Obligații de conformare

Obligațiile de conformare identificate sunt stipulate în: autorizații, legislație și alte cerințe aplicabile, inclusiv contractuale.

Organizația a planificat acțiuni pentru tratarea obligațiilor sale de conformare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor

Organizația a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității sunt:

- a) consecvente cu politica referitoare la calitate si mediu;
- b) identificarea preventiva si controlul pericolelor care pot afecta sanatatea si securitatea ocupationala;
- c) asigurarea continua a accesului la instruire pentru angajati;
- d) asigurarea conditiilor adecvate de munca pentru toti angajatii;
- e) prevenirea incidentelor de munca;
- f) respectarea cerintelor legale in domeniul sanatatii si securitatii ocupationale.
- g) sunt măsurabile;
- h) iau în considerare cerințe aplicabile;
- i) sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- j) sunt monitorizate permanent;
- k) sunt comunicate angajaților, și
- l) sunt actualizate, după caz.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telectru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

La formularea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare, după cum este aplicabil, următoarele informații:

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuată de management.

Obiectivele calității sunt documentate în urma analizei efectuate de management prin procedura de sistem cod: PS-09-03.

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;
- b) ce resurse vor fi necesare;
- c) cine va fi responsabil;
- d) când se va finaliza;
- e) cum se vor evalua rezultatele.

Când se planifică obiectivele Managementul de top determină ce trebuie făcut, alocă resurse, numește responsabilii, stabilește termene și indicatori de performanță.

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității.

6.3. Planificarea schimbărilor

Atunci când organizația determină necesitatea de schimbare a sistemului de management, schimbările se efectuează în mod planificat.

Organizația ia în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Deciziile privind schimbările sistemului de management al calității se iau cu ocazia sesiunilor periodice sau la analiza managementului (vezi capitolul 9.3).

6.4 Planificarea Sănătate și Securitate în Muncă

Organizația a determinat prin procedurade sistem PS-06-02 cu privire la Sănătate și Securitate în Muncă.

6.5 Planificarea monitorizarea de mediu

Organizația a determinat prin procedurade sistem PS-06-04 cu privire la monitorizarea mediului și situații de urgență.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

Organizația a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Organizația a luat în considerare:

- capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

7.1.2. Personal

Prin politica de resurse umane a „MAGDA” SRL se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate.

Resursele umane alocate - din punctul de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor decrises și documentate în Procedura de system PS-07-02.

Determinarea competenței necesare

Conducerea societății este preocupată permanent de asigurarea competențelor necesare pentru personalul firmei.

La stabilirea necesarului de competență se iau în calcul cerințele de competență actuale și anticipate, plecând de la competențele deja existente în organizație.

Stabilirea pe baze reale a necesarului de competență are în vedere următoarele:

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea "MAGDA" SRL se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

- evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de procesele care se desfășoară în societate;
- instruirea personalului.

Evaluarea și selectarea personalului la angajare se face în funcție de necesarul de competență pentru postul respectiv.

Analiza necesității de competență pentru situația prezentă sau anticipată se face de către conducerea firmei împreună cu personalul de specialitate în domeniul recrutării de personal.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

Identificarea necesităților de instruire în cadrul societății se face plecînd de la cerințele specifice pentru fiecare post /activitate /proces din punct de vedere al competenței personalului, comparîndu-le cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului postului. Orice diferență dintre aceste stadii, duce în mod implicit la acțiuni de completare a competenței ocupanților posturilor prin instruire sau alte măsuri pentru a satisface aceste nevoi de instruire.

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management și pentru operarea și controlul proceselor sale (*a se vedea procedura de sistem PS-07-02*).

7.1.3. Infrastructură

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor descrise în procedura de sistem PS-07-03.

Infrastructura din organizație include:

- clădiri și utilități asociate;
- echipamente/utilaje, inclusiv hardware și software;
- resurse;
- tehnologie informațională și de comunicații.

7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor, cum ar fi.

- nediscriminare,
- atmosferă calmă, fără confruntări;
- reducerea stresului,
- prevenirea epuizării,
- temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot – adecvate activităților prestate.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

- adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul urmărit.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

Organizația a determinat metode de evaluare și înregistrare privind validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele. Sunt întreprinse acțiuni adecvate asupra echipamentului și a serviciului afectat și se mențin înregistrări referitoare la rezultatele verificării.

Monitorizarea și măsurarea în vederea verificării conformității produselor / serviciilor oferite clienților se face cu resurse (echipamente) care asigură rezultate valide și de încredere.

Întreprinderea menține *Procedura de Sistem PS-07-03 - Infrastructură Echipament și mijloace de măsurare*

Resursele sunt adecvate tipului de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează și sunt menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Sunt păstrate informații documentate ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare.

Pentru produsele/serviciile la care trebuie demonstrată trasabilitatea măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

- a) verificate/etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare față de etaloane de măsurare sau față de o bază utilizată și păstrate informații documentate.
- b) identificate pentru a demonstra stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare.

Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

- proprietatea intelectuală;
- cunoștințe obținute din experiență;
- lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;
- captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;
- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- standarde, surse academice, conferințe,
- obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telectru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

7.2. Competență

Managementul organizației prin Fișele de post:

- a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management;
- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3. Conștientizare

Managementul organizației se asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate, prin instruirii și comunicări, referitor la:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management, inclusiv ale neîndeplinirii obligațiilor de mediu.

Această conștientizare organizația o asigură îndeosebi prin instruirea personalului (a se vedea procedur de sistem PS-07-02).

7.4. Comunicare

Comunicarea internă și extern în detaliu este documentată în procedura de sistem PS-07-04

7.4.1. Comunicare internă

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt:

- ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe săptămână de către Administrator, la care participă cel puțin, Serviciul Financiar – Economic, Resurse Umane, Secția Logistică și management intern.
- ședința periodică a managementului, convocată de Administrator, în care se verifică rezolvarea sarcinilor scadente, se analizează problemele curente și informațiile privind relațiile cu clienții, reclamațiile, sarcinile pe perioada următoare și repartizarea acestora, realizarea



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDM2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

obiectivelor, precum și analiza și evaluarea auditurilor interne efectuate de la ultima ședință. Participă responsabilii de procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Alte mijloace de comunicare internă:

- telefoane, afișări,
- acțiunile corective (vezi procedura de sistem PS-10-01),
- analiza efectuată de management (vezi procedura de sistem PS-09-03).

7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administrator a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității și de Politica referitoare la calitate ale organizației,
- primirea /transmiterea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității.

7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității conține informațiile documentate cerute de standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2014 și ISO 45001 precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe,
- documente interne,
- Manualul calității,
- Procedurile de sistem,
- Instrucțiuni de lucru, după caz,
- Înregistrări (de exemplu formulare completate).

Manualul Calității elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3),
- proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea,
- procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Gestionarea Manualului calității este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

a documentelor valabile și retragere a celor nevalabile, distrugere sau arhivare a documentelor perimate.

Gestionarea documentelor interne este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

Prin respectarea reglementărilor referitoare la informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora și sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în procedura de sistem PS-07-05.

Înregistrările care dovedesc conformitatea cu cerințele prestabilite și funcționarea eficace a sistemului de management sunt păstrate conform celor reglementate în prezentul capitol sau în capitolele aferente procedurilor de sistem.

8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea acestora sunt prezentate în capitolul 4.4 și în Schema proceselor, prin elaborarea procedurii PS-08.01 . Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare referitoare la activitățile organizației, precum și cerințele clienților. În acest sens:

- sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru produs,
- procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,
- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și de control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora,
- sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele satisfac cerințele (vezi capitolul 7.5. al Manualului calității și capitolele 6 și 7 al procedurilor de sistem).

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML00000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

noi acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării.

8.2. Cerințe pentru serviciile "MAGDA" SRL

8.2.1. Comunicarea cu clientul

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

- furnizare de informații referitoare la servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a ofertelor și contractelor, inclusiv modificarea acestora;
- tratarea observațiilor, reclamațiilor, conform procedurii de sistem PS-10-02
- măsurarea gradului de satisfacție a clienților, conform procedurii de sistem PS-09-01.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client, respectiv la elaborarea ofertelor și contractelor se asigură ca cerințele referitoare la produs să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație). Cerințele pentru servicii este documentat în procedura de sistem PS-08-02.

Responsabilitățile angajaților legate de procesele referitoare la cerințele pentru servicii sunt reglementate în fișele de post.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

Înainte de angajamentul organizației de a furniza produsul clientului (la ofertare, acceptarea contractului/comenzii sau a modificării acestora) a elaborat procedura PS-08.03 și se asigură că:

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și echipamente de lucru) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

Acceptarea solicitării clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a furniza produsele solicitate a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute informații documentate adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

Activitatea de proiectare, dezvoltare se referă la *Proiectarea articolelor și tâmplăriei din PVC, aluminiu, metal și lemn, proiectarea mobilierului*. Însă-și procedeul de proiectare și fabricare este în conformitate cu *documentele normative, vezi lista documentelor externe*. Procesul de preluarea comenzii pentru proiectare este descris în procedura sistemului de management, *cod: PS-08-03 Proiectare*.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate.

Prin procesul de aprovizionare "MAGDA" SRL se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/serviciului furnizat din exterior depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării efective a produsului/serviciului oferit clienților.

Controalele se aplică:

- a) produselor și serviciilor de la furnizori externi care vor fi încorporate în produsele/serviciile proprii organizațiilor;
- b) produselor și serviciilor care sunt livrate de la furnizor direct clientului în numele organizației;
- c) unui proces sau o parte a unui proces care este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.



"MAGDA" S.R.L.

Adresa juridică: MD-2044, bd. Mircea cel Bătrîn, 3, ap. 70, mun. Chișinău, Republica Moldova
Adresa fizică: MD-2028, str. Academiei 11/8, mun. Chișinău, Republica Moldova
Banca: BC "Moldindconbank" SA, filiala Telecentru, Chișinău
IBAN: MD91ML000000002251106208 codul băncii: MOLDMD2X306
codul fiscal: 1002600011546 TVA : 0400143
telefon: +373 22 28-16-00 e-mail: magda_srl@yahoo.com

Înainte de angajarea unui furnizor potențial și periodic (cel puțin o dată pe an), "MAGDA" SRL evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate, precum este descris în **Procedura de Sistem PS-08-04**.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

Persoana responsabilă analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

- identificarea produsului aprovizionat;
- recepția cantitativă;
- recepția calitativă prin efectuare de verificări, încercări etc. (metodele sunt în funcție de tipul produsului).

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, pentru:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea pentru produse și servicii;
- metode, procese și echipamente;
- eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

8.5. Furnizare de produse

8.5.1. Controlul furnizării de produse

Organizația a implementat furnizarea de produse în condiții controlate care includ:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (procedura de sistem PS-07-05);